



01 | アイペット損害保険とは

お客さま第一の業務運営方針

第一生命グループは、「一生涯のパートナー」というメッセージのもと、当社では「ペットと人々が共に健康やかに暮らせる社会をつくる」の経営理念を大切に、経営品質の絶えざる向上に取り組んでいます。

お客さま一人ひとりの「幸せ」を想い、その人生に寄り添う最良のパートナーとして選ばれ続けるため、私たちが考える「お客さま第一」を本方針に掲げ、「お客さま第一の業務運営」を推進していきます。

1

私たちは、お客さまに最良のサービスをお届けします。「一生涯のパートナー」として、お客さまの安心に満ちた豊かな人生の実現をお手伝いすることこそが使命であり、これに寄与しないサービスの提供はいたしません。また、最良のパートナーたるために高い専門性と職業倫理を持って業務に取り組むとともに、お客さまとのあらゆる接点において、お客さまに選ばれる商品・サービスを目指し、また、その品質を高めていくことで、お客さまの最善の利益に貢献してまいります。

- (1) お客さまが望まれる人生の実現に向け、私たちが最良のパートナーとして貢献できるよう、お客さま一人ひとりと誠実に向き合い、最良のご提案を行います。

具体的取組み

- 「ペットの保険が当たり前の世の中にする」をMissionとして掲げ、より多くのペットとその飼い主さまに、ペット保険の商品とサービスを通して安心と幸せを提供することを目指しています。
- ペットの飼い主さまの最善の利益を念頭に、ペット保険の持つ価値をご理解いただくことも含め、最良のご提案を保険募集代理店さま等が行えるよう研修・教育等を行っています。

- (2) 全ての役職員が上記の価値観を共有し、法令遵守にとどまらず社会の一員としての高い倫理観を持ち、常にお客さまの幸せの実現に向けて業務にあたることのできる企業風土の醸成・文化の定着に取り組みます。

具体的取組み

- お客さまとのあらゆる接点において、お客さまに選ばれる商品・サービスを目指し、その品質を高め、お客さま満足度を最大限に追求する企業文化の定着を図ります。
- 役職員に対して、研修等を通じてお客さま満足に資する行動を推進しています。
- 役職員および保険募集代理店さま等の保険募集管理態勢を整備し、適切な管理・教育等を行っています。

- (3) お客さまのニーズにお応えし、お客さまにご満足いただける商品・サービス等をご提供することに努めます。社外の方々から積極的に、また、幅広くご意見を伺うとともに、お客さまの声を真摯に受けとめて、日々の業務や会社の経営に反映します。

具体的取組み

- 「お客さまの声」を経営に活かすための社内態勢を整備しています。お客さまからいただいた声は、担当部門にて分析を行い、業務の改善・品質の向上を図っています。
- 「お客さまの声」に基づく主な取組み事例については、お客さま・お取引先さま・役職員に発信しています。
- お客さまからのご意見・ご要望をお伺いする「お客さまアンケート」を実施し、いただいた声を経営の改善に活用しています。また、お客さまの声を当社ホームページ上に掲載しています。
- お客さまからのお問合せ、お申し出には、速やかに対応し、苦情に対しては特に迅速に対応します。

私たちは、お客さまとのあらゆる接点を通じて、お客さまニーズの理解に努めます。また、長期的な視点にも配慮した定期的・継続的な情報提供を適切に行います。

- (1) 広くお客さまのニーズの把握に努め、ペットの健康と飼い主さまの幸せ・生きがいに繋がる商品・サービスを開発・ご提供できるよう努めます。

具体的取組み

- お客さまのニーズを的確に把握し、ペットの健康と飼い主さまの幸せ・生きがいに繋がる商品・サービスの開発を行っています。
- 新商品発売後には、お客さまの声に基づき、定期的に商品の適切性を検証しています。

- (2) ご高齢のお客さま等、より丁寧なご説明が必要と想定されるお客さまに対して商品・サービスをご提案する場合には、当該商品・サービスの内容を適切にご案内いたします。

具体的取組み

- 保険募集や諸手続きの際、ご高齢のお客さま等に配慮すべき事項をマニュアルに定めています。保険募集の際には、大きな声でゆっくり話す、確認の回数を増やす、家族の同席、募集ツール・WEB画面のわかりやすさの追求等、説明の内容を十分にご理解いただけるよう努めています。また、保険募集代理店さまへの研修等も実施しております。

- (3) お客さまに分かりやすいお手続きをご案内し、ご加入後もご契約内容等について定期的・継続的な情報提供を行います。

具体的取組み

- 「ご契約時」、「ご契約期間中」、「お支払い時」のどの段階においても、お客さまの立場に立ったお手続きや公平・公正なお支払いを正確かつ速やかに行っています。
- ご契約期間中、年に1度、当社より全てのお客さまに「継続契約のご案内」等をお送りし、ご利用状況を踏まえ、契約内容を点検いただけるよう、必要な情報を提供しています。
- ご契約内容・各種お手続き方法等について、お客さまのご都合にあわせて容易にお問合せや確認ができるように、電話・FAX・WEBフォーム・チャットボット等の問合せ窓口を整え、これらについてわかりやすくご案内するようにしています。
- 各種お手続きのオンライン化やマイページの機能拡充によりペーパーレス化の推進に取り組んでいます。
- お手続きに必要な書類は、「お客さまの声」でのご意見や要望を踏まえ、よりお客さまが記入しやすく、取り寄せやすいものとなるようにしています。
- アイペット対応動物病院で診療を受けられた場合、窓口で当社の保険証またはマイページ画面をご提示いただきますと、お客さまご負担分のみのお支払いとなり、当社宛に保険金請求手続きをいただく必要はありません。また、保険証をお忘れの場合や、アイペット対応動物病院以外で診療を受けられた場合は、必要書類を直接当社宛にご提出いただくことで、保険金をお支払いしています。
- 直接当社宛に保険金のご請求をいただいた場合、保険金のお支払い内容を通知し、また、保険金が支払われない場合には、その理由等について、お客さまへ十分なご説明を行っています。
- 保険金のご請求を受けてからお支払いまでに時間がかかる場合には、適宜進捗状況等について、お客さまにご説明しています。
- 保険金のご請求漏れがないよう、事故受付時に限らず、ご契約内容の変更に関するお申し出時やご契約の継続時など、あらゆる機会にお客さまにご請求漏れがないかのご案内を差し上げています。
- お支払い結果は社内で十分に点検・検証し、追加で支払可能な保険金がある場合等には、お客さまへの案内等を速やかに行います。また、保険金支払における公平性・公正性を強化すべく、不適切な保険金請求に関する情報を社外から広く募るための窓口を設けています。
- お客さまからお申し出があった場合には、ご要望に応じたお手続きを迅速に完了するようにしています。

- (4) 役職員・保険募集代理店さま等が商品・サービスについて十分な知識を持ち、様々なお客さまそれぞれに対してふさわしい、また、ご納得いただける商品・サービスのご提案ができるよう、継続的に教育・支援を行う態勢を整備します。

具体的取組み

- 保険募集代理店さまが商品・サービスについて十分な知識を保持し、お客さまの意向に沿った商品のご案内を行うように、情報提供や研修を積極的に行い、保険募集代理店さま等に対する教育の充実を図っています。
- 適切な保険募集や態勢整備をサポートする営業担当がお客さまや保険募集代理店さまの期待を超える人財となるべく、定期的に教育の機会を設けてスキルアップを推進しています。

3

私たちは、お客さまの真のご理解につながるよう、商品・サービス等に関する重要な情報について、その特性を踏まえ分かりやすくご提供します。

- (1) 商品・サービスの内容、お客さまのお知りになりたいことや、お客さまにとってリスクまたは不利益となる情報等の重要な事項について、分かりやすくご説明します。

具体的取組み

- 保険募集代理店さま等を通じて、商品・サービスの内容やご契約内容について、お客さまからのご質問や、重要なことについての確かつわかりやすくご説明できるようにしています。
- 保険募集代理店さま等を通じて、商品・サービスに関する正確な知識に基づき、お客さまにとってリスクまたは不利益となる情報、重要事項の十分なお説明を行うようにしています。
- お客さまにお渡しする書面については、商品内容の理解を促進する観点から、お客さまの立場に立ち簡素でわかりやすいものとなるようにしています。
- 保険募集代理店さま等を通じて、保険商品のご提案に際しては、お客さまのご意向を把握したうえで、ご意向に沿った商品を提案し、ご提案内容とお客さまのご意向との関係性をわかりやすくご説明するようにしています。

- (2) お客さまへの情報提供やご説明にあたっては、商品・サービスの内容を明確にし、お客さまの誤認等を招くことがないようにします。

具体的取組み

- 文字の大きさや色使いなどを工夫した「商品パンフレット」「重要事項説明書」「ご契約のしおり」等を作成し、お客さまの声をもとにわかりやすく見やすい書類への改善を日々行っております。
- お客さまからのご要望に応じ、郵送物の送付先の確認のご連絡や、インターネットによる口座振替サービスのご案内など、SMS 配信を実施しています。

- (3) お客さまに対して、商品・サービス、またこれらの関連する幅広い情報を様々な接点を通じてご提供します。

具体的取組み

- ペット保険のご提供に留まらず、ペットと人とが共に健やかに暮らせる社会の実現に向けて、ペットに関する各種情報提供を行っています。
- ペットと飼い主さまの生活をより豊かにするために、ご契約者さま・被保険者さま向けの優待サービス「クラブアイペット」を提供しています。
- ペットの飼い方に関する情報提供サイト「獣医さんからのお知らせ」「ワンペディア」「にゃんペディア」を提供しています。
- 当社の考えるSDGsである「ペットと人のSDGs」の重点課題の1つ「ペットと共に安全に」への取組みとして、ペットの防災対策をわかりやすく伝えるためのコンテンツ「ペットの防災 -いざというとき、守ってあげられるように-」を公開しています。
- お客さまを悲しいお気持ちにさせないよう、ペットの傷病を減らしていく「うちの子HAPPY PROJECT」を通じて、ペットのためのオンライン医療事典「うちの子うちの医療事典」を公開しています。

4

私たちは、お客さまの利益が不当に害されることがないように、利益相反の防止に関する方針・ルールを定め、そのおそれがある取引について適切な管理を行います。

具体的取組み

- 利益相反管理基本方針を取締役会で定め、当社が行う取引に伴って利益相反が発生することによりお客さまの利益が不当に害されることがないように、利益相反のおそれがある取引の適切な管理を行っています。
- 利益相反管理部門および利益相反管理責任者を設置し、対象取引の特定および管理を統括しております。
- 役職員に対して利益相反に関する教育・研修を行うなど、役職員の意識の向上と管理力の強化に努めております。

5

私たちは、本方針に基づく業務運営の推進に向け、役職員による業務運営の状況を適切に検証・評価するとともに、役職員を支援していくための必要な体制を構築します。

具体的取組み

- 全社で実施するeラーニング、行動規範の体現に対する表彰制度、その他様々な教育・研修等を通じて役職員の意識醸成に努めています。
- 当社の理念体系における「Values」に基づく、「バリュー評価制度」を導入しており、社員一人ひとりのパフォーマンスや成果に応える評価の仕組みとしています。

本方針は、年1回または環境変化等に応じて見直すこととします。また、その具体的取組みを随時見直して改善を図るとともに、取締役会等で定期的に確認し、また、その取組み状況について公表します。

※ なお、当社では、顧客が負担する手数料等の情報提供が求められる投資性商品の販売や複数の金融商品・サービスのパッケージ販売はしていません。したがって、当該事項に係る金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」の原則4、原則5(注2)、原則6(注2)につきましては、当社「お客さま第一の業務運営方針」の対象としておりません。

お客さま第一の業務運営方針

https://www.ipet-ins.com/company/ipet/cs_first.html

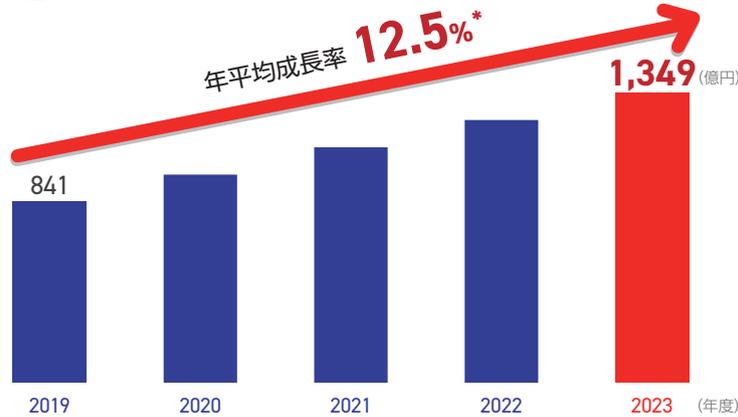


ペット保険市場について

市場規模

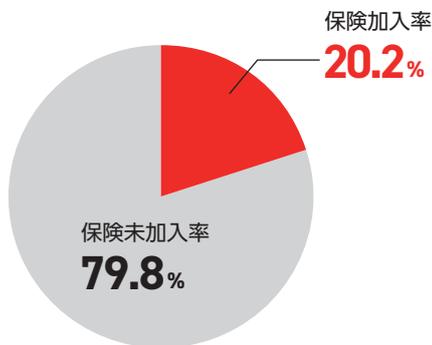
ペット保険市場は毎年成長を遂げており、2023年度には1,349億円まで拡大しています。今後も、ペットの家族化や動物医療の発展によりペット保険の需要が高まっていくことが予想されます。

ペット保険市場規模の推移



* 2019年度から2023年度までの年平均成長率 (CAGR)
出典: 日本損害保険協会、日本少額短期保険協会公表数値合算

日本のペット保険加入率

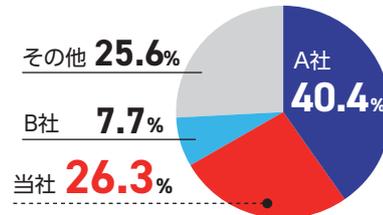


※ 2023年時点
出典: 株式会社富士経済「2024年ペット関連市場マーケティング 総覧」、
一般社団法人ペットフード協会「令和5年 全国犬猫飼育実態調査」を
基に当社で算出

ペット保険マーケットシェア

ペット保険業界は、当社を含む上位2社でマーケットの6割以上を占めています。

収入保険料ベース*



* 2023年度
出典: 日本損害保険協会、日本少額短期保険協会ならびに各社公表数値より
算出

犬・猫の飼育頭数

2024年4月1日現在、日本の15歳未満の子どもの数は1,401万人。これに対して犬・猫の飼育頭数は1,591万頭と推計されており、ペットの家族化は今後も進展するものと思われます。

15歳未満の子どもの数

1,401万人

犬・猫の飼育頭数

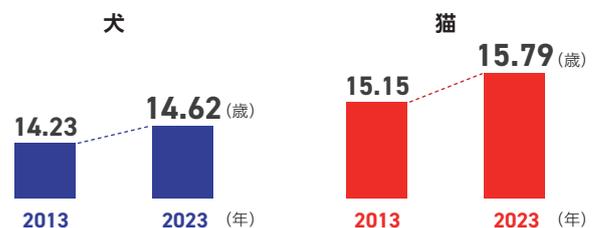
犬: 684.4万頭 猫: 906.9万頭 1,591万頭

出典: 総務省統計局「人口推計」
一般社団法人ペットフード協会「令和5年 全国犬猫飼育実態調査」

犬・猫の平均寿命

2023年の犬の平均寿命は14.62歳、猫の平均寿命は15.79歳となっています。

どちらも10年前の平均寿命より延びており、長寿化傾向がみられます。



出典: 一般社団法人ペットフード協会「令和5年 全国犬猫飼育実態調査」

ペット医療の現状

ヒトの場合

診療報酬点数制度

3割*負担 (健康保険制度)

* 6歳~69歳と70歳以上の一定額以上の所得者の場合

ペット (動物病院) の場合

自由診療

全額自己負担

保険金請求が多い傷病のランキング (総合*)

犬

順位	傷病名
1	皮膚炎
2	異物誤飲
3	下痢
4	外耳炎
5	腫瘍

猫

順位	傷病名
1	下痢
2	腎臓病
3	腫瘍
4	膀胱炎
5	異物誤飲

* 通院、入院、手術を総合した保険金請求数

※ 2023年1月~12月の当社の保険金請求データを基にしたサンプル調査により算出

保険金請求が多い傷病のランキング (手術)

犬・猫

順位	傷病名
1	腫瘍
2	歯周病
3	異物誤飲
4	膝蓋骨脱臼
5	骨折

※ 2023年1月~12月の当社の保険金請求データを基にしたサンプル調査により算出

手術の平均保険金請求額

約 **19** 万円

※ 2023年1月~12月の当社の「うちの子ライト」契約における保険金請求データを基にしたサンプル調査により算出

※ この金額は診療費の一般的な水準を示すものではありません。

沿革

当社は、2004年に設立され、2024年5月に設立20周年を迎えました。

当社が提供しているペット保険には、ペットを家族の一員として暮らしているお客さまが、もしもの時でも安心して「うちの子」に治療を受けていただくことができるように、との想いが込められています。

ペットと人とが共に健やかに暮らせる社会を目指し、更なる歩みを進めてまいります。

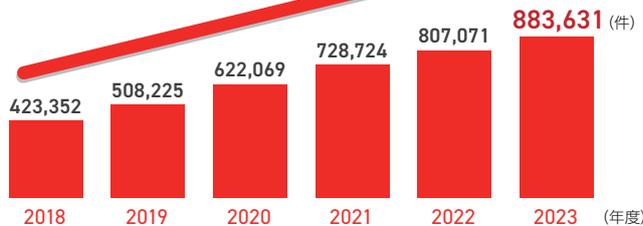
2004年	●	5月	当社の母体となる会社を設立	
2006年	●	6月	特定保険業者として関東財務局へ届出	
		11月	青森事務センター稼働開始	
2008年	●	2月	株式会社アイペットへ社名変更	
		3月	少額短期保険業者として登録	うちの子
		4月	ペット医療費用保険「うちの子」「うちの子プラス」販売開始	うちの子+
2010年	●	2月	ペット手術費用保険「うちの子ライト」販売開始	うちの子Light
2011年	●	12月	保有契約件数10万件突破	
2012年	●	3月	損害保険業免許取得、アイペット損害保険株式会社へ社名変更	
2014年	●	5月	設立10周年	
2017年	●	3月	保有契約件数30万件突破	
		4月	ペット医療費用保険「うちの子キュート」販売開始	うちの子Cute
2018年	●	4月	東京証券取引所マザーズ上場	
2019年	●	10月	青森県と動物愛護に関する連携協定締結	
2020年	●	2月	アイペット対応動物病院5,000施設突破	
		3月	保有契約件数50万件突破	
		10月	アイペットホールディングス株式会社を設立 アイペットホールディングス株式会社が東京証券取引所マザーズ市場*へ上場 *アイペット損害保険株式会社は上場廃止 ペッツファースト少額短期保険株式会社を子会社化	
2021年	●	5月	保険料改定を含めた商品改定を実施	
2022年	●	6月	本社を江東区豊洲に移転	
		10月	ペッツファースト少額短期保険株式会社を吸収合併	
2023年	●	2月	保有契約件数80万件突破	
		3月	親会社であるアイペットホールディングス株式会社が第一生命ホールディングス株式会社の100%子会社となったことにより、当社は第一生命ホールディングス株式会社と100%の資本関係を持つ連結対象グループ会社となる	
2024年	●	5月	設立20周年	
		6月	アイペットホールディングス株式会社を吸収合併 保有契約件数90万件突破	

2023年度の現況

多くのお客さまに当社のペット保険をご利用いただいております。保有契約件数および収入保険料は順調に推移し、これに伴い保険金支払金額も増加しております。また、アイペット対応動物病院制度にご協力いただける動物病院も増えています。

保有契約件数 88万件を突破

1



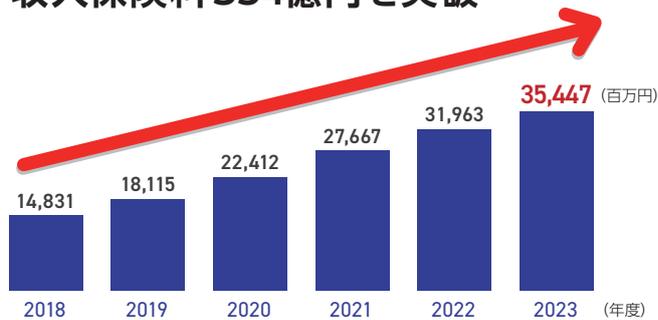
保有契約件数増加率

+9.5%

(2023年度、前年度比)

収入保険料 354億円を突破

2



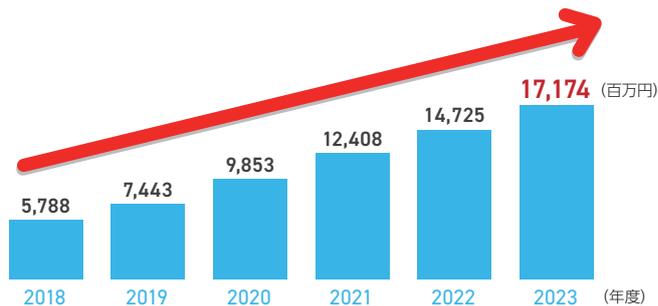
収入保険料増加率

+10.9%

(2023年度、前年度比)

保険金支払金額 171億円を突破

3



保険金支払金額増加率

+16.6%

(2023年度、前年度比)

アイペット対応動物病院数 5,900施設を突破

4

アイペット対応動物病院とは、診療費のお支払い時に当社発行の保険証またはマイページ画面を提示することにより、その場でお客さまご負担分のみのお支払いとなる動物病院をいいます(詳細は、P20の「アイペット対応動物病院制度」をご覧ください)。

アイペット対応動物病院数

5,928施設

2024年3月31日現在

代表的な経営指標

(単位:百万円)

指 標	2021年度	2022年度	2023年度
正味収入保険料	27,667	31,963	35,447
正味損害率	48.6%	49.9%	52.1%
正味事業費率	39.6%	38.0%	36.8%
コンバインド・レシオ	88.2%	87.9%	88.9%
保険引受利益または保険引受損失(△)	△47	1,070	1,702
経常利益	228	1,292	1,794
当期純利益	89	1,134	1,057
単体ソルベンシー・マージン比率	267.2%	272.9%	290.9%
総資産額	21,213	26,353	29,272
純資産額	5,313	6,359	7,394
その他有価証券評価差額金	75	△13	△35
不良債権の状況(保険業法に基づく債権)	0	—	—

経営指標の解説

正味収入保険料

ご契約者さまから収受した保険料(元受保険料)および受再保険料から、出再保険料・返戻金を控除し、さらに積立保険に係る積立保険料を控除したものです。

正味損害率

正味収入保険料に対する支払った保険金の割合のことであり、損益計算書上の正味支払保険金に損害調査費を加えて、正味収入保険料で除した割合です。

正味事業費率

損益計算書上の諸手数料および集金費に営業費および一般管理費のうち保険引受に係る金額(保険引受に係る営業費および一般管理費)を加えて、正味収入保険料で除した割合です。

コンバインド・レシオ

正味損害率と正味事業費率の合算率で、損害保険会社の保険本業での収益力を示す指標です。一般的にこの指標が低いほど収益性が高いといわれています。

保険引受利益または保険引受損失

正味収入保険料等の保険引受収益から、正味支払保険金・損害調査費・満期返戻金等の保険引受費用と保険引受に係る営業費および一般管理費を控除し、保険引受に係るその他収支を加減したものです。

経常利益

正味収入保険料・利息および配当金収入等の経常収益から、正味支払保険金・営業費および一般管理費等の経常費用を控除したものです。

当期純利益

経常利益に固定資産処分損益や価格変動準備金繰入額等の特別損益・法人税および住民税・法人税等調整額を加減したものです。

単体ソルベンシー・マージン比率

巨大災害の発生や保有資産の大幅な価格下落等、通常の予測を超える危険に対する資本金・準備金等の支払余力の割合をいいます。通常200%以上あれば保険金等の支払能力の充実の状況が適当であるとされています。

総資産額

会社が保有する資産の合計であり、損害保険会社の資産規模を示すものです。

純資産額

保有する資産の合計である総資産から、責任準備金等の負債を控除したものであり、貸借対照表上の純資産の部合計です。

その他有価証券評価差額金

その他有価証券の時価と取得原価の差額(いわゆる含み損益)から法人税等相当額を控除したものです。

不良債権の状況(保険業法に基づく債権)

貸付金のうち、保険業法施行規則第59条の2第1項第5号口に基づき開示している不良債権額です。

経営管理用の利益指標

当社は、日本基準に基づく指標(J-GAAP:初年度収支残方式)のほかに、経営者が意思決定する際に使用する社内指標(Non-GAAP:未経過保険料方式)でも経営成績を開示しています。また、経営管理用の利益として、調整後経常利益(=未経過保険料方式の経常利益±異常危険準備金影響額)を設定し、利益指標としてこれを最も重視しています。

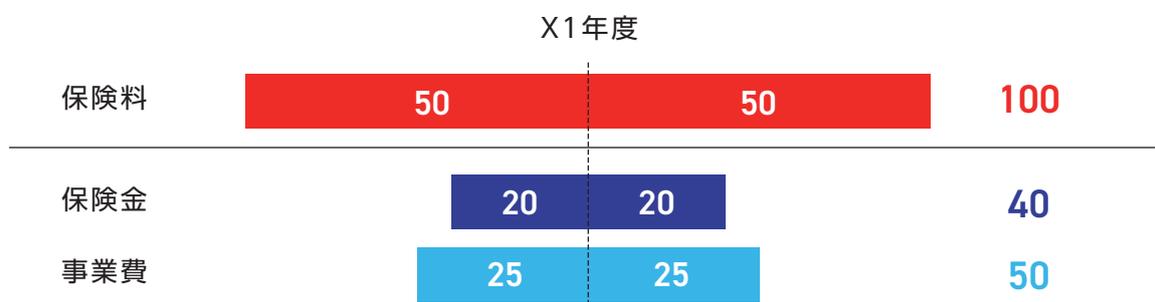
(単位:百万円)

	項目	2021年度	2022年度	2023年度
Non-GAAP	調整後経常利益	1,840	2,971	2,829
	経常利益(未経過保険料方式)	953	1,947	1,693
	異常危険準備金影響額	886	1,023	1,135
J-GAAP	経常利益(初年度収支残方式)	228	1,292	1,794

初年度収支残方式と未経過保険料方式

損害保険会社は、保険業法施行規則第70条第1項第1号に基づき、普通責任準備金として未経過保険料残高と初年度収支残高の大きい方を負債計上する必要があります。当社は、初年度収支残高が未経過保険料残高を上回っているため、制度会計上は初年度収支残方式を使用していますが、経営管理上は発生主義に即した未経過保険料方式を使用しています。

初年度収支残方式と未経過保険料方式 (前提) ●期中に一時払で100の入金、うちX1年度末での未経過保険料50
●保険金、事業費はそれぞれ下図のとおり



初年度収支残方式

	X1年度	X2年度
保険料	100	0
保険金	20	20
事業費	25	25
差引	55	▲45
準備金	55	▲55
利益	0	10

初年度の利益は0

未経過保険料方式

	X1年度	X2年度
保険料	100	0
保険金	20	20
事業費	25	25
差引	55	▲45
準備金	50	▲50
利益	5	5

発生主義による利益